MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	**Área:**	Área de Soporte
Código del Cargo:	3029.	**Código del Puesto:**	3029
Categoría	22	**Nombre del Puesto:**	Ejecutivo Bancario Administrativo 3 TI
Nombre del Cargo:	Soporte Microsoft	**Reporta a:**	Jefe Área de Soporte
Objetivo del Cargo:	Planeamiento y Coordinación del trabajo del área que da soporte a los servidores de sistema operativo Windows, supervisión, control y seguimiento de las actividades relativas a cada proyecto asignado, a las tareas de control interno y riesgo operativo. Elabora documentos relacionados con las actividades del área, asesora y brinda apoyo a clientes internos y externos así como a las jefaturas.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar proyectos mediante equipos de trabajo interdisciplinarios.
			2	Brindar apoyo y asesoría técnica a superiores, personas involucradas en los proyectos (clientes internos, proveedores, área del negocio bancario).
			3	Velar porque se mantenga una adecuada y actualizada documentación, así como gestionar la solución a los problemas de asignación y restricción de recursos.
			4	Controlar y evaluar las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo con el fin de proponer ajustes para lograr mayores niveles de eficiencia y eficacia en el proyecto o área asignada.
			5	Proponer las posibles modificaciones o ajustes en sus proyectos o áreas, e identificar mejoras en aspectos de procedimientos o normativas.
			6	Analizar y brindar en conjunto con las áreas involucradas, recomendaciones para la buena marcha de los proyectos.
			7	Acatar y velar por el cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos, metodologías y procedimientos relacionados, tanto internos como externos.
			8	Elaborar y presentar informes periódicamente.
			9	Llevar el control y seguimiento de minutas, cronogramas de trabajo del personal a su cargo.
			10	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			11	Planear, administrar y controlar los diversos requerimientos solicitados al Subproceso por los diversos Comités de Tecnología y usuarios del Banco formalmente.
			12	Atender las hojas de trabajo, las solicitudes de CAPSI u otros Comités relacionados con la necesidad de atender requerimientos asignados por el Procesos oportunamente, con eficiencia y eficacia.
			13	Buscar la mejora continua del área y su personal, conforme a las mejores prácticas y estándares del mercado o de tecnología de información.
			14	Mantener, administrar y controlar la infraestructura tecnológica con el fin de brindar los servicios y productos del Banco de forma continua, confiable y segura 24x7x365.
			15	Llevar el control y la administración de los contratos con terceros de su área.
			16	Participar en el desarrollo de proyectos informáticos donde se requiera el uso de sistemas operativos Windows y demás software de Microsoft. Fungir como asesor de las tecnologías de Microsoft y similares.
			17	Administrar incidentes y problemas que se presentan sobre la infraestructura tecnológica con el fin de reducirlos.
			18	Planificar nuevos requerimientos para un adecuado desempeño y capacidad de los computadores, software y componentes tecnológicos.
			19	Administrar y controlar las actividades y cambios que se realicen en las diferentes plataformas.
			20	Analizar, atender y asignar a los técnicos los reportes generados por SIEBEL, dar seguimiento a su atención y cierre de los mismos.
			21	Asignar prioridad de las tareas a ejecutar en conjunto con la Jefatura buscando la mejor utilización de recursos tanto humanos como técnicos.
			22	Confeccionar cronogramas de trabajo basados tanto en los proyectos del negocio como del área propia, referentes a mejoras, nuevas implementaciones, riesgo operativo y control interno.
			23	Participar en reuniones (proyectos, planeación, entre otros).
			24	Confeccionar y administrar la documentación de infraestructura y de procedimientos.
			25	Presentar informes sobre tareas, problemas o incidentes presentados en la operación de las plataformas tecnológicas del Banco.
			26	Administrar los documentos en forma centralizada.
			27	Participar, confeccionar y revisar borradores de carteles de licitación para hardware y software.
			28	Coordinar la atención de oficios u hojas de trabajo (HT), revisión y visto bueno antes de su entrega a la jefatura.
			29	Coordinar la instalación y configuración de servidores tanto físicos como virtuales para pruebas de nuevos proyectos o desarrollo de proyectos existentes.
			30	Planear, organizar, dirigir, controlar y asegurar el servicio de los equipos a cargo; así como darles mantenimiento a nuevos componentes de los servidores Wintel.
			31	Coordinar la instalación y actualización de nuevas versiones del sistema operativo.
			32	Confeccionar y dar seguimiento a los planes de acción producto de las evaluaciones de Control Interno y Riesgo Operativo.
			33	Administrar de los procesos de mejora continua del área.
			34	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			35	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			36	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			37	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			38	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			39	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			40	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			41	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			42	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			43	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Sistemas en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería del Software, Ingeniería de Sistemas Informáticos, Computación e Informática u otra carrera afín relacionada con las funciones.
	Legales:	Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimientos en Administración de Proyectos	
	2. Inglés Técnico	
	3. Conocimientos sobre normativas y regulaciones (Ley de Contratación, Ley de Psicotrópicos, Ley de Control Interno, normativa de SUGEF, normativa ISO Y PMI)	
	4. Conocimiento del Modelo de Capacidad de Madurez (CMM)	
	5. Conocimiento en herramientas como PROJECT y PROJECT SERVER	
	6. Conocimientos en Calidad y procesos de estandarización	
	7. Negocio bancario	
	8. Análisis y diseño de sistemas	
	9. Arquitectura informática	
	10. Administración de conflictos	
	11. Conocimientos contables	
	12. Conocimientos en COBIT, ITIL, CMMI	
	Con respecto a los productos de Microsoft, se requiere conocimiento amplio de productos como: • Sistemas Operativos para servidores de la familia Windows • Productos para servidores de plataforma Wintel de: Aplicación, Virtualización, Actualización, Productividad, Optimización, Integración y Antivirus en sus diferentes versiones. • Windows Server System Reference Architecture (WSSRA) • Microsoft Operations Framework (MOF) • En general conocimiento de otros productos Microsoft	
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**		
CODIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**	
CODIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**	

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: PROFESIONALES SOPORTE**			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Se crea perfil mediante el Manual de Puestos de Tecnología de Información, aprobado por la Junta Directiva Nacional en Sesión 2993, de fecha el 19 de julio de 1994. Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**				